

Upravljanje kvalitetom u zavodu za javno zdravlje Subotica

Morana Miković¹, Gordana Petrović¹, Draga Kolar¹

¹Zavod za javno zdravlje Subotica

Ključne reči: preventivna medicina, javno zdravlje, kvalitet, principi menadžmenta kvalitetom

Apstrakt:

Značaj preventivne medicine je u definiciji njenog delovanja u pravcu što sveobuhvatnijeg saznanja o kvalitetu životne sredine, a posebno o čoveku koji može da ima uticaja u pozitivnom ili negativnom smislu na svoje zdravlje. Kao nosilac preventivno medicinskih delatnosti, Zavod za javno zdravlje Subotica aktivno učestvuje u potenciranju korisnih i suzbijanju ili eliminisanju štetnih uticaja po zdravlje čoveka. Nastojeći da održi i unapredi kontinuitet dobre laboratorijske prakse i sistem kvaliteta u oblasti svih oblika preventivne medicine, rukovodstvo Zavoda za javno zdravlje Subotica se opredelilo za primenu međunarodno priznatih standarda iz oblasti kvaliteta (ISO 9001 i ISO/IEC 17025).

Sadržaj:

Značaj preventivne medicine je u definiciji njenog delovanja u pravcu što sveobuhvatnijeg saznanja o kvalitetu životne sredine, a posebno o čoveku koji može da ima uticaja u pozitivnom ili negativnom smislu na svoje zdravlje. Polazeći od toga definišu se potrebne mere sa ciljem potenciranja korisnih i suzbijanja ili eliminisanja štetnih uticaja po zdravlje čoveka.

Složenost i značaj problematike sa jedne i intenzivna dinamika razvoja tehničkih i tehnoloških dostignuća sa druge strane, zahtevaju od svih funkcija Zavoda za javno zdravlje Subotica, kao nosioca preventivno medicinske delatnosti, a naročito od laboratorija, permanentno unapređenje kvaliteta rada.

Od osnivanja prvih funkcija preventivne medicine u Subotici 1912. godine sa identitetom Gradskog fizikata sa sadržajem hemijske laboratorije i stanice za delatnosti dezinfekcije, dezinfekcije i deratizacije do danas, prisutna je stalna težnja za širenjem obima i kvaliteta saznanja o resursima iz okruženja čoveka. Pri ovome se posebno vodi briga o pouzdanosti dobijenih rezultata ispitivanja, na osnovu kojih se stiču informacije od velikog značaja za očuvanje i unapređenje zdravlja i zaštitu životne sredine.

Nastojeći da održi i unapredi kontinuitet dobre laboratorijske prakse i sistem kvaliteta u oblasti svih oblika preventivne medicine, rukovodstvo Zavoda za javno zdravlje Subotica se u novembru 1995. godine opredelilo da uvede sistem kvaliteta u skladu sa zahtevima standarda JUS ISO 9002 i izvrši akreditovanje laboratorijskih ispitivanja prema standardu JUS EN 45000 i JUS ISO/IEC Uputstvo 25. Sve ove godine navedeni standardi su se menjali tako da se trenutno primenjuju važeća izdanja istih, a to su:

1. SRPS ISO 9001:2008, Sistemi menadžmenta kvalitetom - Zahtevi i
2. SRPS ISO/IEC 17025:2006, Opšti zahtevi za kompetentnost laboratorija za ispitivanje i laboratorija za etaloniranje (1).

Navedni standardi su velika pomoć ovoj zdravstenoj ustanovi naročito u primeni i sprovođenju efektivnog i efikasnog sistema menadžmenta kvalitetom. Ovaj sistem bazira se na procesnom pristupu organizacije u postizanju ciljeva koje je definisala. To znači poboljšavanje zadovoljstva korisnika ispunjavanjem njegovih zahteva tj. potreba ili očekivanja koja su iskazana, po pravilu podrazumevana ili obavezna. Dok efektivnost predstavlja sposobnost postizanja željenih rezultata, efikasnost se ostvaruje kroz rezultate u odnosu na upotrebene resurse (2).

U ovoj ustanovi prioritet je kvalitet prihvaćen kao nivo do kojeg skup svojstvenih karakteristika ispunjava zahteve internih i eksternih korisnika. Dostizanje željenog nivoa kvaliteta bazira se na primeni procesnog pristupa. Naime, Zavod za javno zdravlje Subotica je definisao sve procese koji su potrebni da bi ostvario svoje poslovne ciljeve. Npr. proces za rukovođenje organizacijom, proces za menadžment resursima, proces realizacije usluga kao i procese merenja, analize i poboljšavanja. Sistemskim pristupom urađena je identifikacija i međusobno delovanje osnovnih procesa i podprocesa, kao i menadžment njima da bi se postigli željeni rezultati. Proces se može definisati kao skup međusobno povezanih ili međusobno delujućih aktivnosti kojima se ulazni elementi pretvaraju u izlazne. Glavna prednost procesnog pristupa je upravljanje međusobnim delovanjem procesa i međusobnim delovanjem funkcionalne hijerarhije u organizaciji (3).

Procesni pristup je samo jedan od osam osnovnih principa menadžmenta koji se svakodnevno primenjuju u ovoj ustanovi. Za uspešno poslovanje jednako su važni i ostali principi menadžmenta, a to su: usmerenje na korisnike, liderstvo, uključivanje osoblja tj. zaposlenih, sistemski pristup menadžmentu, stalna poboljšavanja, odlučivanje na osnovu činjenica tj. neophodnost da prava informacija dođe na pravo mesto i uzajamno korisni odnosi sa

isporučiocima potrebnih resursa (dobara, radova i usluga). Veoma je značajno istaći primenu još jednog alata za upravljanje organizacijom. To je metodologija “Planiraj (Plan) – Uradi (Do) – Proveri (Check) – Deluj (Act)” (PDCA) poznatija i kao Deming-ov krug. Ovo je dinamička metodologija koja se primenjuje u svim procesima ustanove i u njihovim međusobnim delovanjima, pri čemu je veoma blisko povezana sa planiranjem, primenom, verifikacijom i poboljšavanjima. Koristi koje proističu iz primene sistema kvaliteta su višestruke:

- integrisanje i podešavanje procesa tako da se omogući ostvarivanje željenih rezultata,
- stvaranje poverenja kod korisnika i drugih zainteresovanih strana,
- transparentnost rada,
- smanjenje troškova i ostvarivanje kraćih vremenskih ciklusa efektivnom upotrebom resursa,
- poboljšani, dosledni i predvidljivi rezultati,
- stvaranje mogućnosti za usmerene i prema prioritetima uređene inicijative za poboljšavanje i
- podsticanje angažovanosti i odgovornosti zaposlenih (4).

Ključ uspešnog poslovanja ove zdravstvene ustanove je upravljanje na sistematičan i transparentan način. Menadžment organizacijom tj. niz koordinisanih aktivnosti za vođenje organizacije i upravljanje, podrazumeva menadžment kvalitetom sa ostalim disciplinama menadžmenta. Rukovodstvo Zavoda za javno zdravlje Subotica posebnu pažnju poklanja sledećim aspektima: životna sredina, bezbednost i zdravlje na radu, poslovni rizici i društvena odgovornost. Korisnici usluga Zavoda za javno zdravlje Subotica, kako interni tako i eksterni, zahtevaju usluge sa karakteristikama koje zadovoljavaju njihove potrebe i očekivanja. Potrebe i očekivanja korisnika usluga se menjaju, zbog konkurencije i napredka tehnike, te je Zavod za javno zdravlje Subotica primoran da stalno poboljšava svoje aktivnosti i usluge. Ovakvim pristupom stiče se povećavanje zadovoljstva korisnika i ostalih zainteresovanih strana (pravna i fizička lica, vladine i nevladine organizacije) (3).

Prateći trendove savremenog poslovanja Zavod za javno zdravlje Subotica je orijentisan ka implementaciji integrisanog sistema menadžmenta kvalitetom, što će u narednom periodu ostvariti sertifikacijom prema zahtevima sledeća dva standarda:

1. SRPS ISO 14001:2005, Sistemi upravljanja zaštitom životne sredine - zahtevi sa uputstvom za primenu i
 2. SRPS OHSAS 18001:2008, Sistemi upravljanja zaštitom zdravlja i bezbednošću na radu
- Zahtevi.

Reference:

1. Poslovnik o kvalitetu. Interni dokument Zavoda za javno zdravlje Subotica.
2. SRPS ISO 9000:2007, Sistemi menadžmenta kvalitetom - Osnove i rečnik. Beograd: Institut za standardizaciju, III izdanje; 2007.
3. SRPS ISO 9001:2008, Sistemi menadžmenta kvalitetom – Zahtevi. Beograd: Institut za standardizaciju, II izdanje, 2008.
4. SRPS ISO 9004:2009, Rukovođenje sa ciljem ostvarivanja održivog uspeha organizacije - Pristup preko menadžmenta kvalitetom. Beograd: Institut za standardizaciju, II izdanje, 2009.